

石川県立伝統産業工芸館の平成22年度管理状況

施設所管課	商工労働部経営支援課
指定管理者	ナカダ・クラフトプロジェクト 代表者 ナカダ株式会社 代表取締役 中田正人
指定期間	平成22年4月1日～平成25年3月31日

(1) 管理業務の実施状況

業務内容 (協定・条例に規定)	具体的な業務(仕様書、事業計画)の実施状況 (不十分な場合、その理由、指摘事項を記入 新規業務に関しては、新規であることが分かるよう記入)
使用する者への利便の提供に関する業務	<p>施設の受付、案内等の接遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ マナー研修会や英語講習会等の実施及び職員間の情報共有を図ることにより、接遇の向上に努めている。 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者アンケートの実施(延400通) ・ ご意見箱の設置。 ・ 利用者ニーズの反映(展示品の説明文の文字を見やすくする、展示ケース内の清掃頻度を上げる等の改善) <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 兼六園の夜間無料開放に合わせ、開館時間を延長。 ・ 展示品について説明の希望があった場合、細やかな説明を実施。 ・ ショップ陳列以外の商品についても、来館者の希望に応じて産地組合、製作者等を紹介。 ・ セルフカフェにミネラルウォーターのサーバーを設置し、無料で提供。
利用の促進に関する業務	<p>自主事業の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ディスプレイ等に工夫を凝らした魅力あふれる企画展を開催(年22回。平成21年度は年7回) ・ 来館者がより楽しめるよう、ワークショップ等の体験型プログラムや学生・地元演奏家等による演奏会の開催(ワークショップ等:年32回。演奏会:年12回) ・ 土日祝日のみ実施していた製作・実演に加えて、平日にも簡易な体験プログラムを実施。(加賀水引細工、繭細工) <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 企画展や実演体験スケジュールの案内チラシ、ダイレクトメールを関係機関等に配布(チラシ:8,000枚/年4回、ダイレクトメール:5,000枚/年3回) ・ ホームページを運営。企画展やイベント案内を随時更新。 ・ 企画展ごとにプレスリリースを作成し、新聞・テレビ・ラジオ・雑誌各社に配布。

使用の許可に関する業務	使用料の徴収、納入 ・使用料の収入実績（（３）参照）
施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務	清掃：日常清掃、定期清掃を専門業者に委託。 保守点検：消防用設備、昇降機、自動ドア、自家用工作物、緑地管理を専門業者に委託 警備：夜間警備を専門業者に委託。
（その他知事が必要と認める業務）	緊急時の対応・安全管理などの危機管理 ・危機管理マニュアルの策定、消防訓練の実施等により、緊急事態に備えた。

（２）施設の利用状況

利用指標（（設定している場合）利用人数、稼働率などの数値目標）

指標	H 2 1 年度 (参考)	H 2 2 年度	前年度比	増減理由
総入場者数（人）	75,120	91,082	1 2 1 %	民間のノウハウを活用し、魅力あふれる企画展やイベントを充実させた。関係機関や各メディアへ細やかな広報を実施したため。
有料入場者数（人）	23,129	37,931	1 6 4 %	

（３）使用料の収入実績

利用料金の収入及び減免の状況

	収入額	減免額	減免理由
入場料	7,661,568 円	282,180 円	身体障害者手帳等保有者、兼六園周辺文化施設鑑賞パスポート等購入者等

（４）収支決算

（千円）

収入		支出	
管理料	37,398	人件費	24,594
利用料収入（入場料）	7,662	光熱水費	4,825
ミュージアムショップ手数料	4,563	修繕費	927
その他	4,366	その他	23,643
合計	53,989	合計	53,989
収支差額	0		

(5) その他、県が必要と認める事項（管理の実態を把握するために必要な事項）

①利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果（平成22年11月～平成23年1月実施 有効回答数 下記表のとおり）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス (有効回答数：368人)	64.7%	33.2%	1.9%	0.2%
施設の維持管理 (有効回答数：248人)	72.2%	26.6%	1.2%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成22年11月	展示の説明の文字が小さくて読みにくかった。	読みやすいように大きい文字にする。
平成22年11月	英語表示がもう少しあると良い。	すべてを日英併記にするには経費的に難しいが、増やすように努める。
平成22年11月	一部展示品にほこりがついたり、ガラスケースに指紋が付いていた。	ガラスケース内の清掃頻度を上げるとともに、ガラス表面の汚れも毎日チェックし、その都度清掃する。
平成22年11月	常設展示の品数を増やしてほしい。	展示スペースには限りがあるので、少しずつ内容を精査し、組合と協議しながら展示品の入替えを実施。

②事故、故障等

年月	内容	対応

③その他報告事項など

--

(6) 評価結果

評価項目	結果	所見（工夫、改善点）
①サービスの維持・向上や利用促進に向けた取り組みが行われているか。	A	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間の延長開館及び民間ノウハウを活かした企画展や体験型のイベントの実施、メディアを有効活用した広報活動等の結果、来館者数は目標を約10%上回った。 ・来館者アンケート調査を行い、来館者の声を積極的に運営に活かすことでサービスの質を向上させている。
②施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内は常に清潔に保たれており、仕様書等に基づき適切な管理がなされている。 ・来館者に危険が無いよう常に施設の状態を管理し、速やかな修繕を実施している。
③適切に管理運営・危機管理を行う組織・体制となっているか。	A	<ul style="list-style-type: none"> ・適切な職員の配置がなされており、マナー講習会等の業務に関する研修・講習が十分なされている。 ・非常時の連絡体制やマニュアルの整備、消防訓練の実施など緊急事態に備えた対応を職員に徹底している。
④その他、必要と認める事項（例：苦情処理、個人情報保護）	B	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の漏えいに注意し、厳重に管理している。
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> ・工芸品に対する専門的なノウハウを活かした魅力ある企画展やイベントの開催、効果的な誘客策による利用促進がなされており、今後もより創意工夫のある取り組みを期待する。

○評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を上回っている
- B（良）：仕様書等に定める水準を十分に実施している
- C（可）：仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っている

○総合評価

- A（優）：適正であり、優れた実績をあげている
- B（良）：適正である
- C（可）：概ね適正であるが、一部改善を期待する
- D（不可）：改善が必要である

※評価にあたっては、利用者アンケートの結果を考慮するものではないので注意すること

(7) 助言・指摘事項